

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Gambaran Umum Perusahaan

##### 1. Profil Perusahaan

Rumah Sakit Wawa Husada Blitar merupakan salah satu dari berbagai macam unit bisnis yang dimiliki oleh PT.Sarana Budi Mulyo. Rumah sakit Wawa Husada Blitar terletak di Jl.Kesamben Jugo No 1 Kesamben, Kec.Kesamben, Kab.Blitar. Rumah sakit “Budi Mulyo” adalah nama yang digunakan pada saat Rumah Sakit ini pertama kali didirikan pada tahun 2014, kemudian Rumah Sakit ini diakuisisi oleh PT.Sarana Budi Mulyo pada tahun 2016 dan berganti nama menjadi Rumah Sakit Wawa Husada pada tahun 2019 .Rumah Sakit Wawa Husada Blitar ini berfokus pada pemberian dan pelayanan jasa kesehatan. Rumah Sakit Wawa Husada Blitar melakukan acara *Grand Opening* setelah berganti nama dari “Budi Mulyo” menjadi “Wawa Husada Kesamben” pada tanggal 03 Desember 2019.

##### 2. Visi, Misi dan Motto Perusahaan

Visi, Misi dan Motto perusahaan adalah hal yang sangat penting yang harus dimiliki oleh perusahaan sebagai acuan untuk berjalannya proses kerja perusahaan sesuai tujuan yang sudah digagaskan ketika pertama kali membuka usahanya. Visi, Misi dan Motto dari Rumah Sakit Wawa Husada Bitar adalah sebagai berikut:

a. Visi

Visi ialah suatu pandangan jauh tentang perusahaan, tujuan-tujuan perusahaan dan apa yang harus dilakukan untuk mencapai tujuan tersebut pada masa depan (Aditya,2010). Visi dari Rumah Sakit Wawa Husada Blitar adalah menjadi rumah sakit inovatif pilihan utama masyarakat.

b. Misi

Misi adalah pernyataan yang mendefinisikan apa yang sedang akan dilakukan atau dicapai dalam waktu dekat atau saat ini (Arman,2008).

Misi dari Rumah Sakit Wawa Husada Blitar adalah :

1. Menjangkau dan melayani pelanggan secara professional dengan niat berkhidmah atas dasar keimanan dan moral
2. Meningkatkan tata kelola organisasi yang baik serta sumber daya insani yang berkompeten dengan mengutamakan mutu dan keselamatan pasien
3. Berinovasi untuk menciptakan produk unggulan yang kompetitif
4. Menyediakan sarana prasarana yang berkualitas dengan dukungan teknologi dan digitalisasi

c. Motto

Motto ialah sebuah kalimat yang dijadikan sebuah prinsip dan semboyan dalam sebuah perusahaan. Motto dalam Rumah Sakit Wawa

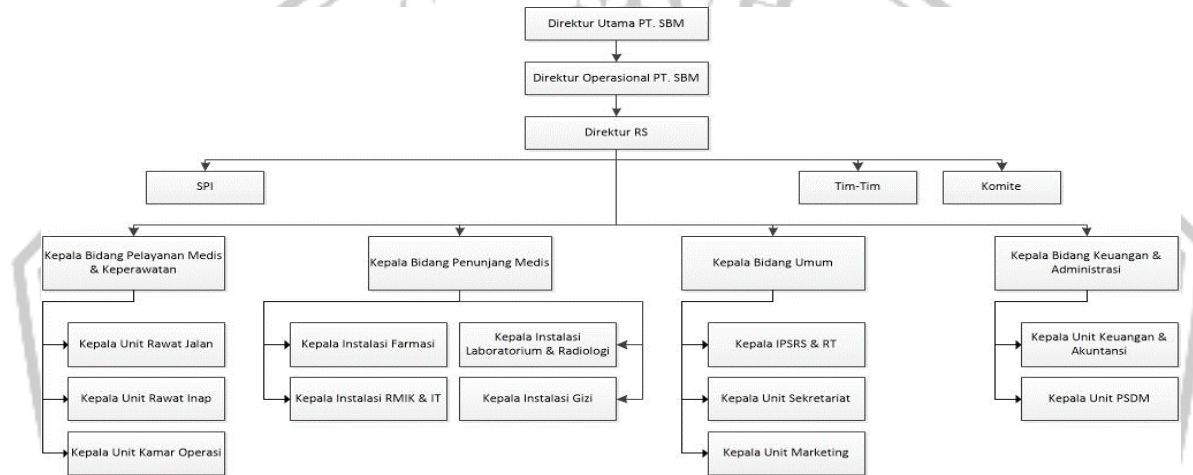
Husada Blitar ialah “menghadirkan layanan prima, professional, ramah, integritas, mutu dan amanah“.

### 3. Struktur Organisasi Perusahaan

Dalam sebuah organisasi, perusahaan ataupun instansi struktur organisasi sangat penting bagi perusahaan. Struktur organisasi digunakan sebagai pembagian kerja yang tepat agar operasi sebuah perusahaan dapat berjalan dengan baik, dan kerja karyawan disesuaikan dengan spesialisasi yang dimiliki. Sehingga wewenang dan kewajiban setiap orang dapat dipertanggung jawabkan, dan tidak terjadi masalah.

Struktur organisasi membantu karyawan untuk dapat memahami tugas dan tanggung jawab serta wewenang mereka. Struktur organisasi yang jelas menunjukkan pola interaksi dan koordinasi untuk dapat menjalankan tugas dan kewajiban karyawan. Struktur organisasi juga berperan penting agar karyawan paham kepada siapa mereka harus melakukan pelaporan jika ada masalah yang terjadi. Berikut merupakan struktur organisasi Rumah Sakit Wawa Husada Blitar :

## STRUKTUR ORGANISASI RS WAVA HUSADA BLITAR



Sumber : RS Wawa Husada Blitar 2020

**Gambar 4.1** Struktur Organisasi RS Wawa Husada Blitar

## PEJABAT STRUKTURAL DAN FUNGSIONAL

**Tabel 4.1** pejabat struktural dan fungsional RS Wava Husada Blitar

JABATAN	NAMA PEJABAT
Direktur	dr. Mohammad Harun Rosid
Satuan Pemeriksa Internal (SPI)	Nasrullah, S.Kep., Ns
Kepala Bidang Pelayanan Medis	dr. Kristina Palupi
Kepala Bidang Penunjang Medis	Tita Trisna Setyawati, A.Md.Kep
Plt. Kepala Bidang Umum	Andriansyah, S.S.T
Plt. Kepala Bidang Keuangan & Administrasi	Niken Larasati, S.E
Kepala Unit Rawat Jalan	Hendri Widya Hartanto, S.Kep., Ns
Kepala Unit Rawat Inap	Anis Irawati, S.Kep., Ns
Plt. Kepala Unit Kamar Operasi	Hendri Widya Hartanto, S.Kep., Ns
Kepala Unit Farmasi	-
Kepala Unit Gizi	Eka Wulan Suci Rahayu, A.Md.Gz
Kepala Unit Laboratorium & Radiologi	Junda Asa Pratama, A.Md.AK
Kepala Unit RMIK & IT	Rista Arnandani, A.Md.RMIK
Kepala IPSRS & RT	-
Plt. Kepala Unit Sekretariat	Partiningsih, A.Md.Keb
Plt. Kepala Unit Marketing	Partiningsih, A.Md.Keb
Plt. Kepala Unit Keuangan & Akuntansi	Mira Kusumawati, S.E
Kepala Unit PSDM	-
Ketua Komite Medis	dr. Diah Roosmawati, Sp.P
Ketua Komite Keperawatan	Astiana Soeharyanti, S.Kep., Ns
Ketua Komite PPA Lainnya	Eka Wulan Suci Rahayu, A.Md.Gz
Ketua Komite PPI	dr. Dewi Mitra
Ketua Komite Etik Rumah Sakit	dr. Irvantio
Ketua Komite PMKP	-
Ketua Komite Farmasi & Terapi	
Ketua Komite PPRA	
Ketua Tim Code Blue	
Ketua Tim Code Red	
Ketua Tim Code Pink	
Ketua Tim Code Yellow	
Ketua Tim K3	
Ketua Tim Penapisan	
Ketua Tim Akreditasi	dr. Kristina Palupi

Sumber : Sumber : RS Wava Husada Blitar 2019

## REGULASI UNIT KERJA

**Tabel 4.2** Regulasi Unit Kerja RS Wawa Husada Blitar

Keterangan	Jenis	Regulasi yang harus ada
Komite	Medis, Keperawatan, PPA Lainnya, PPI, Etik RS, PMKP, Farmasi & Terapi, PPRA	SK Pembentukan Komite, Pedoman Kerja, Program Kerja, SPO
Tim	Code Blue, Code Red, Code Pink, Code Yellow, K3, Penapisan, Akreditasi	SK Pembentukan Tim, Pedoman kerja, Program Kerja, SPO
Instalasi / Unit Pelayanan	Unit Rawat Jalan, Unit Rawat Inap, Unit Kamar Operasi, Unit Farmasi, Unit Gizi, Unit Laboratorium & Radiologi, Unit RMIK & IT	Kebijakan Pelayanan, Pedoman Organisasi, Pedoman Pelayanan, Program Kerja, SPO
Unit Kerja	Sekretariat, Marketing, IPSRS & RT, Keuangan & Akuntansi, PSDM	Pedoman Organisasi, Pedoman Kerja, Program Kerja, SPO

Sumber : RS Wawa Husada Blitar 2020

### 4. Aspek-Aspek Manajemen

#### a. Aspek Manajemen Sumber Daya Manusia

##### 1) Jumlah Tenaga Kerja

Tenaga kerja Instalasi Farmasi Rumah Sakit Wawa Husada

Blitar adalah sebanyak 26 karyawan yang terdiri dari:

**Tabel 4.3** Jumlah Karyawan Instalasi Farmasi RS Wawa Husada Blitar

No	Jabatan	Jumlah
1	Kepala Instalasi Farmasi	1
2	Apoteker	5

3 Kordinator Gudang atau Logistik Medis 1

No	Jabatan	Jumlah
4	Kordinator Rawat Inap	1
5	Kordinator Rawat Jalan	1
6	Pelaksana Rawat Inap	5
7	Pelaksana Rawat Jalan	1
8	Staff Rawat Jalan	5
9	Staff Rawat Inap	1
10	Staff IGD	2
11	Staff Operasi	1
12	Staff Logistik Medis	2
Total		25

Sumber : RS Wawa Husada Blitar

Tabel diatas menunjukan jumlah karyawan yang bekerja pada bagian Instalasi Farmasi Rumah Sakit Wawa Husada Blitar.

## 2) Pembagian Jam Kerja

Jam kerja untuk bagian Instalasi Farmasi di Rumah Sakit Wawa Husada Blitar dibagi menjadi 3 shift kerja, sedangkan untuk jam pelayanan dibagi menjadi 2 shift kerja pelayanan.

**Tabel 4.4** Shift Kerja Karyawan

No	Jenis Shift	Pembagian Jam Kerja
1	Shift Pagi	07.00 – 14.00
2	Shift Siang	14.00 – 21.00
No	Jenis Shift	Pembagian Jam Kerja
3	Shift Malam	21.00 – 07.00

Sumber : RS Wava Husada Blitar

**Tabel 4.5** Shift Kerja Pelayanan Instalasi Farmasi

No	Jenis Shift	Pembagian Jam Kerja
1	Shift Pagi	07.00 – 14.00
2	Shift Siang	14.00 – 07.00

Sumber : RS Wava Husada Blitar

Tabel diatas menunjukan shift kerja karyawan dan shift kerja Instalasi Farmasi. Shift kerja Instalasi Farmasi dibagi menjadi 2 yaitu shift pagi dan shift siang. Shift pagi dari jam 07.00 – 14.00 dan Shift siang dari jam 14.00-21.00. Sedangkan shift kerja karyawan ada shift malamnya dari jam 21.00 – 07.00. setiap shift memiliki waktu kerja selama 7 jam non stop.



## b. Aspek Manajemen Operasional

### 1) Desain Jasa

Rumah Sakit Wawa Husada Blitar memiliki desain jasa pemberian layanan kesehatan untuk pasien rawat jalan, rawat inap juga pasien IGD. Pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Wawa Husada Blitar sudah sesuai dengan SOP yang telah dibuat, untuk menjalankan pelayanan terhadap pasien. Layanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Wawa Husada Blitar berupa, layanan pemeriksaan kesehatan, layanan instlasi farmasi, layanan rawat inap, layanan rawat jalan, layanan IGD, dll. Layanan yang diberikan disesuaikan dengan kebutuhan pasien, sehingga tidak terjadi ketidaknyamanan pelayanan kepada pasien atau konsumen.

### 2) Pengelolaan Kualitas

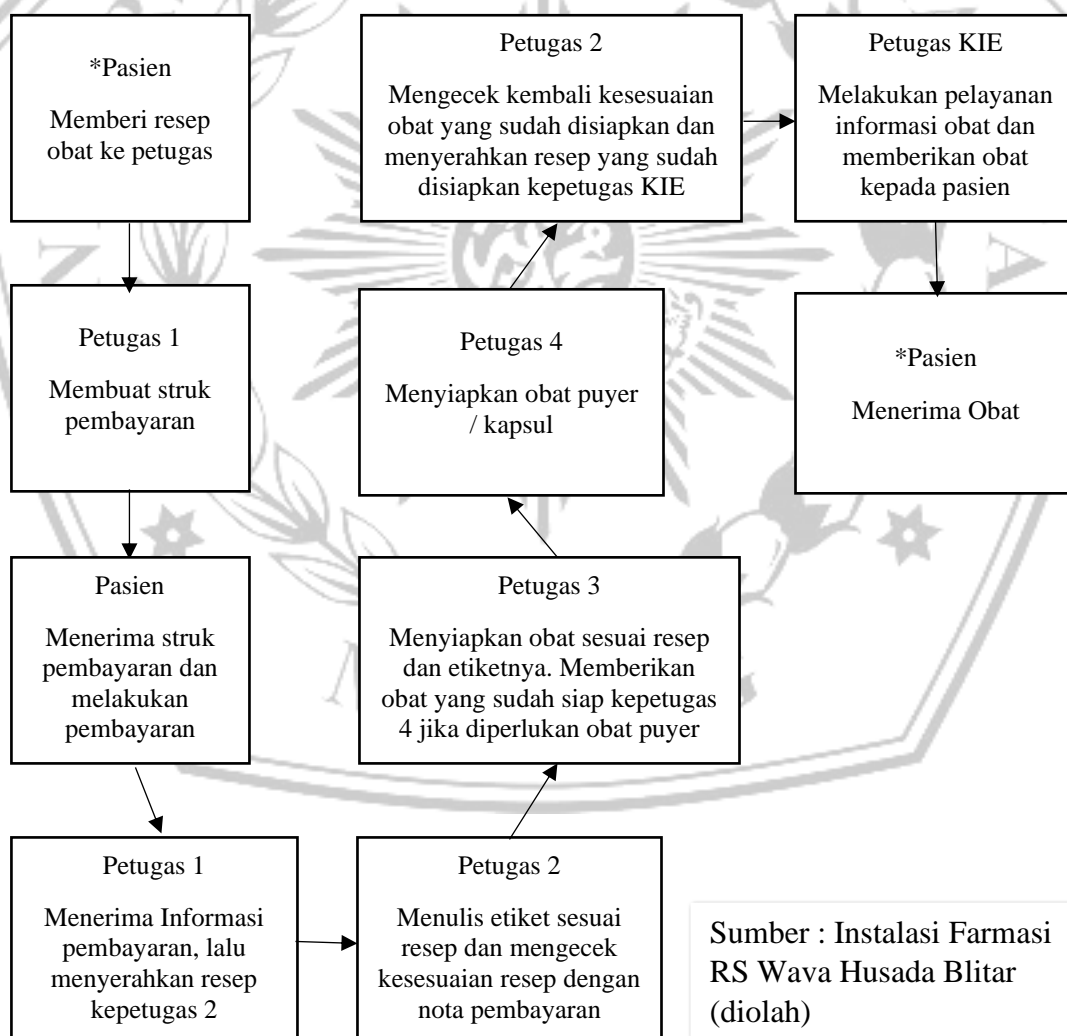
Kualitas pelayanan Rumah Sakit Wawa Husada Blitar sesuai dengan standar yang sudah ditetapkan oleh rumah sakit. Pihak rumah sakit melakukan pengecekan dan pengevaluasian terhadap pelayanan setiap bulannya untuk memperbaiki kualitas dari layanan. Pembelian barang-barang medik, obat-obatan dan keperluan rumah sakit lainnya dijaga dengan standar tinggi. Para karyawan juga

diseleksi dan diberikan pelatihan mengenai pekerjaan yang mereka lakukan di masing-masing bagian.

### 3) Desain Proses

Proses merupakan bagian inti dalam suatu perusahaan dalam menghasilkan barang/jasa. Pada Rumah Sakit Wawa Husada Blitar tepatnya di Instalasi Farmasi terdapat 10 tahapan proses yaitu:

**Gambar 4.2** Alur proses pelayanan di instalasi farmasi



#### 4) Strategi Lokasi

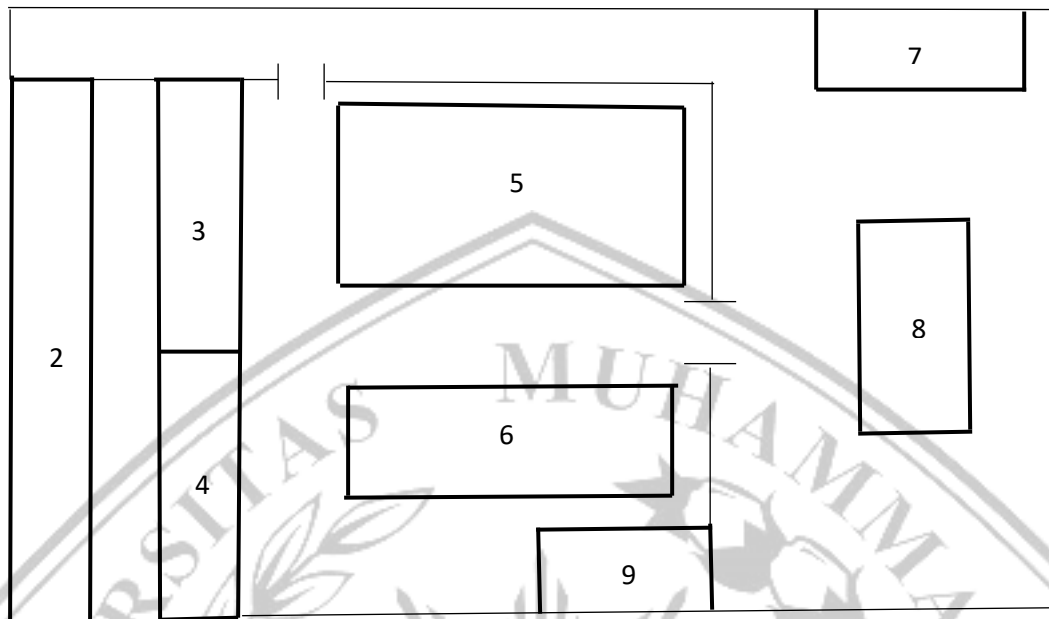
Lokasi Rumah Sakit Wawa Husada Blitar berada di Jalan Raya Kesamben Jugo no 1, Kec.Kesamben, Kab.Blitar, Jawa Timur. Alasan memilih Lokasi karena lokasi ini dinilai strategis berada di jalur utama menuju kota Blitar serta lokasi tersebut tidak berdekatan dengan Rumah Sakit lainnya.

#### 5) Strategi Tata Ruang atau Layout

Layout atau tata ruang adalah salah satu dari keputusan utama yang menentukan efisiensi jangka panjang suatu operasi. Tata ruang memiliki implikasi strategis karena ia menciptakan prioritas kompetitif sehubungan dengan kapasitas, Proses, fleksibilitas, dan biaya dan begitu pula dengan kualitas kehidupan kerja, kontak pelanggan dan citra. (Heizer dan Render, 2014)

Layout yang digunakan oleh Rumah Sakit Wawa Husada Blitar bertujuan untuk memudahkan pasien dalam melakukan ataupun memilih pelayanan yang akan mereka gunakan, terutama pada layout di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Wawa Husada Blitar ditujukan agar pasien mudah menerima proses pelayanan yang akan diberikan. Berikut merupakan gambar dari layout Instalasi farmasi Rumah Sakit Wawa Husada Blitar:

**Gambar 4.3** Tata letak atau layout instalasi farmasi



Sumber : RS Wawa Husada Blitar (diolah)

Keterangan :

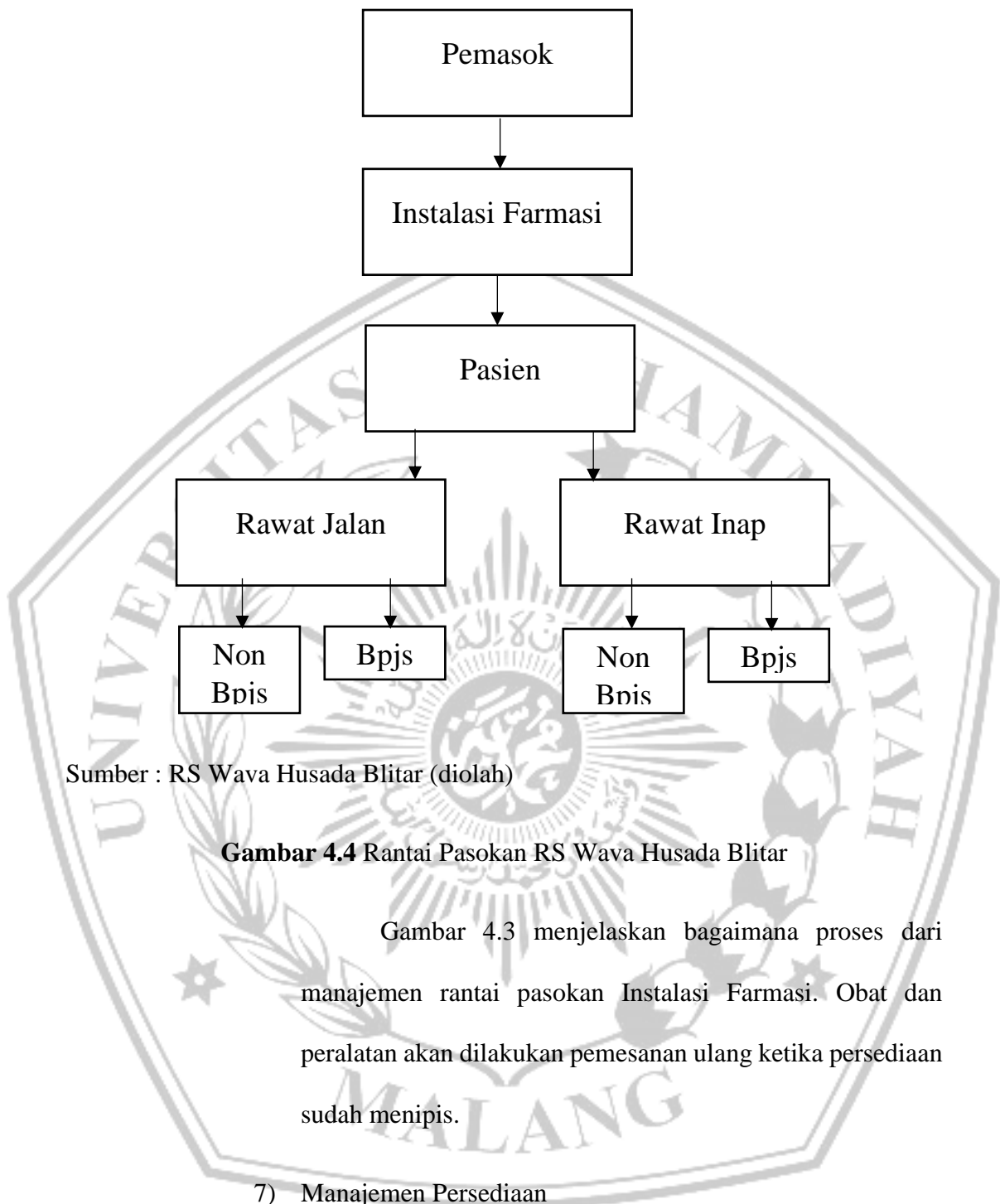
- |   |                              |
|---|------------------------------|
| 1. Instalasi Farmasi                          | 5. Tempat menunggu (kursi)   |
| 2. Ruang penyimpanan obat dan peracikan obat  | 6. Tempat menunggu (kursi)   |
| 3. Penyerahan resep umum dan pengambilan obat | 7. Kasir                     |
| 4. Penyerahan resep BPJS                      | 8. Tempat menunggu (kursi)   |
|   | 9. Ruang pengaduan pelayanan |

Pada layout tersebut kasir berada diluar ruang lingkup Instalasi Farmasi RS Wawa Husada Blitar, yaitu kasir pembayaran berada di lobby utama. Kasir berada di lobby utama Rumah Sakit dikarenakan kasir pembayaran resep dan registasi awal bergabung menjadi satu. Dikarenakan kasir pembayaran resep dan registasi awal dijadikan satu, maka antrian untuk proses pembayaran resep tidak dapat dihindari. Dijadikan satunya kasir ini menjadi salah satu faktor yang menyebabkan antrian terjadi.

#### 6) Rantai Pasokan

Rumah Sakit Wawa Husada Blitar bekerja sama dengan supplier untuk memenuhi kebutuhan obat-obatan dan juga peralatan yang dibutuhkan rumah sakit. Rumah Sakit Wawa Husada Blitar memiliki banyak supplier yang bekerja sama dengan mereka. Supplier akan menyediakan obat-obatan yang dibutuhkan dan telah dipilih oleh rumah sakit. Setelah obat-obatan yang dibutuhkan tersedia, lalu akan dikirim ke pihak rumah sakit, setelah itu obat-obatan tersebut akan di periksa kesesuaiannya.

Obat-obatan dan peralatan yang telah selesai melalui pengecekan selanjutnya akan dilakukan pendataan untuk disesuaikan dengan jenisnya, setelah itu akan disimpan di gudang obat-obatan ataupun gudang peralatan. Rumah Sakit akan mengeluarkan obat-obatan ataupun peralatan ketika ketersediaan obat-obatan di Instalasi farmasi menipis. Obat-obatan yang telah ditaruh di Instalasi Farmasi, selanjutnya akan disiapkan untuk diserahkan kepada pasien. Berikut merupakan gambaran rantai pasokan dari Rumah Sakit Wawa Husada Blitar:



Persediaan yang dimiliki Rumah Sakit Wawa Husada Blitar berupa persediaan obat-obatan dan alat-alat kesehatan serta perawatan yang disimpan di tempat penyimpanan

ataupun gudang masing-masing berdasarkan fungsinya. Pihak Rumah Sakit akan selalu melakukan pencatatan yang bertujuan untuk mengetahui ketersediaan dari masing-masing barang ataupun obat.

Pada Instalasi Farmasi setiap penggantian shift akan dicatat semua obat yang keluar sehingga ketika ketersediaan obat sudah mencapai reorder point, maka pihak rumah sakit akan memesan kembali obat tersebut. Hal ini bertujuan agar tidak pernah terjadi kekosongan obat disaat pasien membutuhkan obat tersebut.

#### 8) Penjadwalan

Penjadwalan yang dilakukan oleh Rumah Sakit Wawa Husada Blitar tepatnya di Instalasi Farmasi yaitu menggunakan First in First out. Jadi pasien yang pertama kali memberikan resep obatnya kepada petugas Instalasi Farmasi, maka pasien tersebut akan dilayani terlebih dahulu dibanding pasien yang memberikan resep obatnya belakangan.

#### 9) Pemeliharaan

Pemeliharaan yang dilakukan oleh Rumah Sakit Wawa Husada Blitar yaitu pengecekan secara berkala setiap 1 bulan sekali dan penggantian komponen-komponen yang masa waktunya sudah harus ganti hal ini bertujuan untuk

selalu menjaga Rumah Sakit agar tetap memberikan kualitas pelayanan yang baik.

c. Aspek Manajemen Manajemen Pemasaran

1) Produk

Produk yang ditawarkan oleh Rumah Sakit Wawa Husada Blitar adalah jasa pengobatan, dimana jasa pengobatan yang ditawarkan memiliki kelas-kelas yang berbeda sesuai dengan kemampuan pasien. Dapat dilihat produk dan fasilitas pada tabel dibawah ini:

**Tabel 4.6** Jenis jasa yang disediakan oleh RS Wawa Husada Blitar

No	Jenis Jasa	Pilihan Jasa
1	Layanan Rawat Inap	Kelas 3 Kelas 2 Kelas 1 Kelas Utama Kelas VIP Kelas VVIP Kamar Isolasi Kamar Perinatologi HCU ( <i>High Care Unit</i> )
2	Layanan Rawat Jalan	Klinik Gigi Klinik Anak Klinik Penyakit Dalam & Geriatri Klinik Kandungan atau Obsgyn Klinik Bedah Umum Klinik Paru & TB DOTS
3	IGD (Instalasi Gawat Darurat)	
4	Instalasi Farmasi	
5	Unit Laboratorium	
6	Unit Gizi	
7	Unit Laundry	
8	Unit Rekam Medis	
9	UPSRS (Unit Pemeliharaan Sarana dan Prasarana Rumah Sakit)	
10	Screening Medical Check Up	
11	Beauty & Skin Care	

Sumber : RS Wawa Husada Blitar (diolah)



Tabel 4.6 merupakan tabel mengenai jasa perawatan yang ditawarkan oleh Rumah Sakit Wawa Husada Blitar dimana ada 11 jenis jasa yang tersedia. Jasa yang memiliki berbagai macam jenis yang berbeda yaitu pada jasa layanan rawat jalan dan rawat inap. Banyaknya pilihan jasa perawatan yang ditawarkan oleh rumah sakit, juga berpengaruh terhadap banyaknya pasien yang akan datang ke rumah sakit Wawa Husada Blitar untuk menerima pelayanan. Sehingga banyaknya jasa yang tersedia juga menjadi salah satu faktor antian terjadi.

## 2) Harga

Pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Wawa Husada Blitar, memiliki tarif yang berbeda-beda berdasarkan pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Rumah Sakit. Pelayanan yang diberikan akan disesuaikan dengan kebutuhan pasien, sehingga harga yang akan dibayarkan juga disesuaikan dengan pelayanan yang mereka lakukan.

Rumah Sakit Wawa Husada Blitar melayani pembayaran menggunakan asuransi baik asuransi dari pemerintah ataupun pemerintah, Perusahaan asuransi yang bekerjasama cukup terbilang banyak, ada bpjs kesehatan, bpjs ketenaga kerjaan, dan belasan perusahaan asuransi

swasta lainnya. Sehingga hal ini mempermudah pasien dalam membayar.

### 3) Tempat

Rumah Sakit Wawa Husada Blitar, melakukan proses pelayanannya di tempat langsung yaitu di Jalan Raya Kesamben Jugo no 1, Kec.Kesamben, Kab.Blitar, Jawa Timur.

### 4) Promosi

Promosi yang dilakukan oleh Rumah Sakit Wawa Husada Blitar dengan cara yaitu sosialisasi kesehatan, bekerjasama dengan acara-acara terkait kesehatan, memberikan pengobatan gratis serta iklan-iklan di media massa. Hal ini dilakukan bertujuan untuk membuat masyarakat lebih peduli akan kesehatan sehingga kalau sakit tertarik untuk berobat di Rumah Sakit Wawa Husada Blitar dan sesuai motto dari Rumah Sakit Wawa Husada Blitar “Menghadirkan pelayanan prima, profesional, ramah, integritas, mutu, amanah”

## B. Deskripsi Data Penelitian

Penelitian yang dilakukan adalah penelitian analisis proses pada pelayanan resep obat pasien rawat jalan tanpa bpjs di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Wawa Husada Blitar. Penelitian ini dilakukan selama 2 hari dimulai dari jam 07.00 – 21.00. Setiap staff memiliki jadwal shift mereka masing-masing sehingga tidak adanya waktu kosong didalam pelayanan. Ada 8 proses dalam pelayanan resep obat mulai dari dari pasien menaruh resep hingga pasien menerima obat. Data yang diperlukan pada penelitian ini yaitu data kualitatif dan data kuantitatif. Data kualitatif dikumpulkan dengan cara wawancara. Wawancara dilakukan dua kali, yang pertama wawancara kepada pasien untuk mengetahui permasalahan yang terjadi pada Rumah Sakit Wawa Husada Blitar, yang kedua wawancara kepada kepala instalasi farmasi untuk mengetahui penyebab-penyebab masalah yang terjadi selama proses dan dokumentasi terdiri dari proses pelayanan dan profil perusahaan. Data kuantitatif didapatkan dengan cara obsevasi yaitu waktu proses yang dibutuhkan disetiap aktivitas dalam proses pelayanan obat data tersebut didapatkan dengan menggunakan alat *stopwatch*. Dapat dilihat pada sebagaimana pada lampiran 1.

### a. Waktu Pengerjaan

Dikarenakan instalasi farmasi rumah sakit Wawa Husada Blitar belum memiliki waktu standartnya sendiri, maka peneliti membantu menentukan waktu standart perusahaan. Diharapkan dengan dibantunya menentukan waktu standart ini perusahaan dapat memiliki acuan waktu standartnya sendiri untuk proses pelayanan terlepas dari waktu standart yang sudah ada

dan di tetapkan oleh kemenkes, waktu standart yang telah ditetapkan sebagai berikut:

**Tabel 4.7** Standart Waktu Proses Pelayanan

No.	Deskripsi Proses	Standart Perusahaan
1.	Membuat struk pembayaran	3'
2.	menerima struk pembayaran dan melakukan pembayaran	1'30"
3.	menerima struk pembayaran lalu menyerahkan struk pembayaran kepetugas 2	1'30"
4.	Menulis etiket sesuai resep dan mengecek kesesuaian resep	3"
5.	menyiapkan obat non racik	5'
6.	menyiapkan obat racik	30'
7.	Mengecek kembali kesesuaian obat	2'
8.	Melakukan pelayanan informasi obat dan memberikan obat kepada pasien	3'
Total		49'

Sumber: RS Wava Husada Blitar (2020), diolah.

Dapat dilihat pada tabel 4.7 tersebut, standart waktu yang telah ditetapkan ini, penetapan waktu standart tersebut dibantu oleh peneliti, dikarenakan perusahaan masih belum memiliki standart waktunya sendiri. Berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan no 129 tahun 2008, standar minimal pelayanan rumah sakit memiliki indikator waktu tunggu pelayanan farmasi untuk obat jadi yaitu  $\leq 30$  menit dan pelayanan farmasi untuk obat racik yaitu  $\leq 60$  menit, tanpa melihat jumlah item obat. (Kepmenkes, 2008). Standart waktu ini sebagai acuan bagi peneliti dimana untuk membantu perusahaan menentukan waktu standartnya sendiri pada setiap 1 proses pelayanan resep obat pada perusahaan. Berdasarkan rumus allowence, dimana waktu toleransi keterlambatan sebesar 10 persen untuk setiap proses

pelayanan, berikut adalah data waktu toleransi instalasi farmasi rumah sakit

Wawa Husada Blitar yaitu:

**Tabel 4.8** Data Waktu Toleransi Instalasi Farmasi RS Wawa Husada Blitar

No.	Deskripsi Proses	Standart Perusahaan	Presentase Toleransi (%)	Toleransi Waktu	Jumlah
1.	membuat struk pembayaran	3'	10	18'	3'18"
2.	menerima struk pembayaran dan melakukan pembayaran	1'30"	10	9'	1'39"
3.	menerima struk pembayaran lalu menyerahkan struk pembayaran ke petugas 2	1'30"	10	9'	1'39"
4.	menulis etiket sesuai resep dan mengecek kesesuaian resep	3'	10	18'	3'18"
5.	menyiapkan obat non racik	5'	10	30'	5'30"
6.	menyiapkan obat racik	30'	10	180'	33'
7.	mengecek kembali kesesuaian obat	2'	10	12'	2'12"
8.	melakukan pelayanan informasi obat dan memberikan obat kepada pasien	3'	10	18'	3'18"
Total		49'		4'54"	54'54"

Sumber: RS Wawa Husada Blitar (2020), diolah.

Berdasarkan data pada Tabel 4.8 dapat dilihat seluruh proses pelayanan resep obat memiliki toleransi waktu sebesar 10% dari waktu standart yang telah ditetapkan oleh peneltik yang beracuan berdasarkan keputusan menteri kesehatan no 129 tahun 2008, standar minimal pelayanan rumah sakit memiliki indikator waktu tunggu pelayanan farmasi untuk obat

jadi yaitu  $\leq 30$  menit dan pelayanan farmasi untuk obat racik yaitu  $\leq 60$  menit, tanpa melihat jumlah item obat.

### C. Analisis Data

#### 1. Pemetaan Fungsi Waktu

Analisis pemetaan fungsi waktu dilakukan selama 2 hari yang menghasilkan 30 kali pengamatan proses pelayanan resep obat di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Wawa Husada Blitar. Analisis ini dimaksudkan untuk mengetahui proses-proses mana yang bermasalah. Tahap pertama dalam analisis pemetaan fungsi waktu yaitu mengetahui tahapan proses aktivitas yang harus dilaksanakan sebagaimana pada proses yang dijelaskan pada tabel 4.9 berikut:

**Tabel 4.9** Proses pelayanan resep obat

Proses	Keterangan
Proses 1	Membuat struk pembayaran
Proses 2	Menerima struk pembayaran dan melakukan pembayaran
Proses 3	Menerima struk pembayaran lalu menyerahkan struk pembayaran ke petugas 2
Proses 4	Menulis e-tiket sesuai resep dan mengecek kesesuaian resep
Proses 5	Menyiapkan obat non racik
Proses 6	Menyiapkan obat racik
Proses 7	Mengecek kembali kesesuaian obat

---

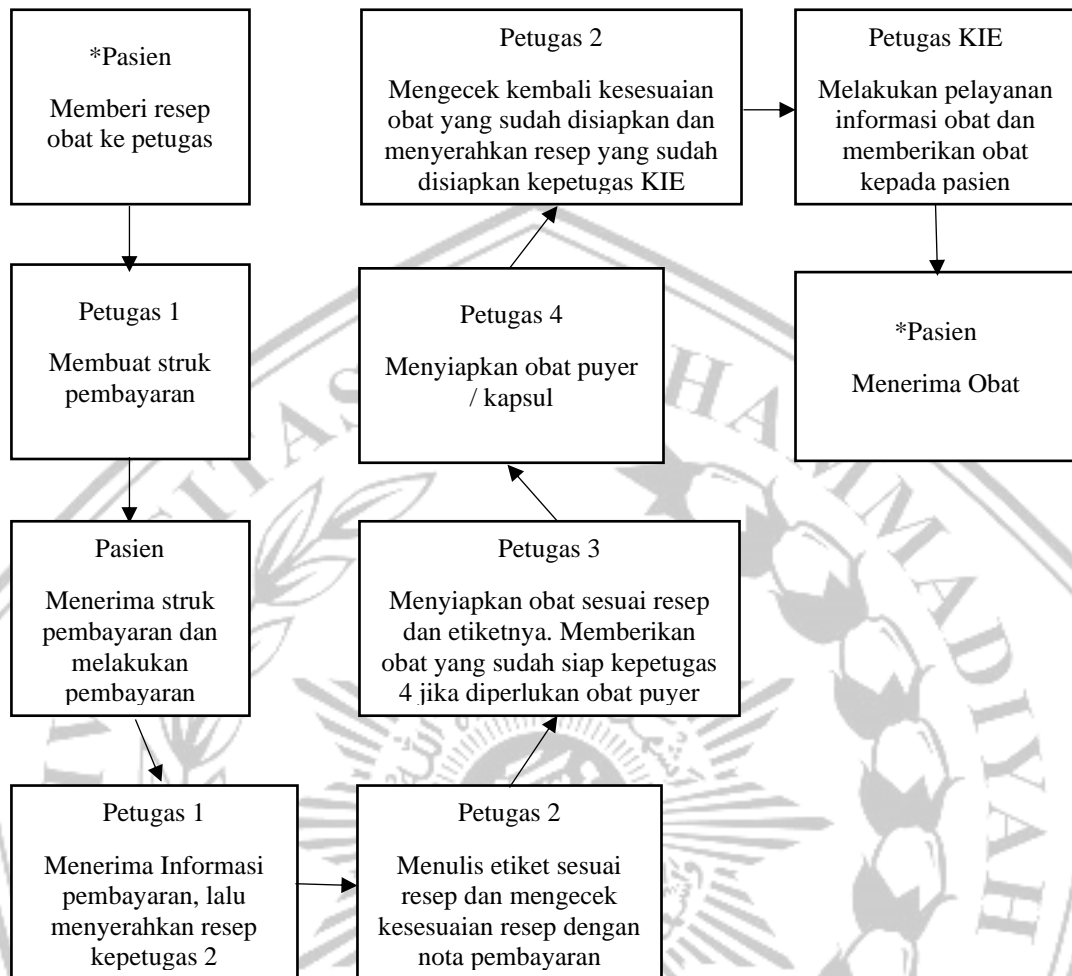
Proses 8	Melakukan pelayanan informasi obat dan memberikan obat kepada pasien
----------	--

---

Dari hasil dokumentasi diketahui bahwa ada 8 proses utama yang harus dilalui dalam proses pelayanan resep obat di Instalasi Farmasi, dan ada 2 proses yang bukan utama ditandai dengan tanda (\*) pada alur proses yaitu memberi resep obat ke petugas dan pasien menerima obat, karna 2 proses ini tidak membutuhkan waktu, sehingga tidak termasuk dalam pengamatan. Dapat dilihat pada gambar dibawah ini:



### ALUR PROSES INSTALASI FARMASI RS WAVA HUSADA BLITAR



Sumber : Instalasi Farmasi RS Wava Husada Blitar 2020

**Gambar 4.5** Alur proses pelayanan resep obat di Instalasi Farmasi RS Wava Husada Blitar

Pada gambar 4.5 dijelaskan bahwa dalam tahapan proses pelayanan resep obat di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Wava Husada Blitar memiliki 8 proses utama dengan urutan sebagai berikut: Membuat Struk pembayaran, Menerima Struk pembayaran dan melakukan pembayaran, menerima informasi pembayaran lalu menyerahkan resep ke petugas 2, menulis etiket sesuai resep dan mengecek kesesuaian resep dengan nota



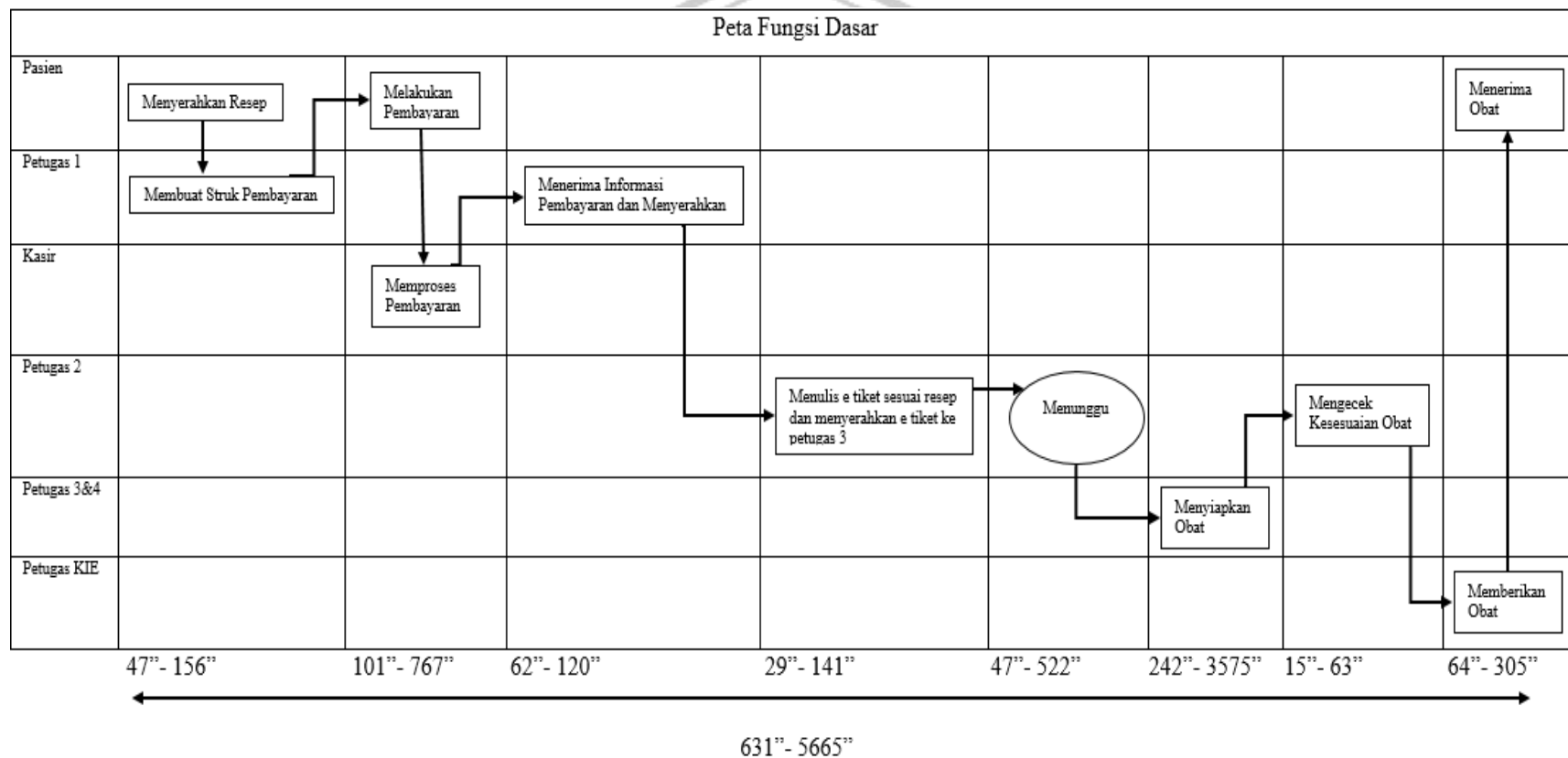
pembayaran, menyiapkan obat non racik, menyiapkan obat racik, mengecek kembali kesesuaian obat, Terakhir melakukan informasi pelayanan informasi dan memberikan obat.

**Tabel 4.10** Data Aliran Waktu Responden

No	Hari, tanggal dan shift	Jumlah Resep	Waktu Datang	Proses 1	Proses 2	Proses 3	Proses 4	Menunggu	Proses 5	Proses 6	Proses 7	Proses 8	Total Waktu (Dalam Detik)
1		2 Racikan 3 Non Racikan	07.23 WIB	47.4	646	63	36.4	135	211.25	1221	14.8	198	2572.5

Tabel 4.10 menjelaskan proses pelayanan instalasi farmasi Rumah Sakit Wawa Husada Blitar beserta aliran waktu dari responden 1. Dalam penelitian ini, ada 30 data aliran waktu responden dimana data responden 1 dapat dilihat pada tabel diatas dan yang 29 sisanya ada pada lampiran.

Tahap selanjutnya mengurutkan pengerjaan dan rute setiap aktivitas diindikasikan dengan garis panah. Serta waktu pengerjaan setiap aktivitas yang dipetakan ditulis pada sumbu horizontal hal ini bertujuan untuk mempermudah dalam menganalisis proses pelayanan resep obat. Penelitian ini meneliti 30 resep dengan jumlah obat sebanyak 81 buah, setiap resep dianalisis menggunakan pemetaan fungsi waktu yang dapat dilihat di lampiran dan kesimpulan, selanjutnya pemetaan fungsi waktu dapat dilihat pada gambar dibawah ini:



Sumber : Instalasi Farmasi RS Wawa Husada Blitar 2020

**Gambar 4.6** Pemetaan Fungsi Waktu

**Tabel 4.11** Proses yang bermasalah

Proses Bermasalah	Standart Waktu+Toleransi	Waktu Rata-rata	Waktu Tercepat	Waktu Terlama
Membuat Struk Pembayaran	3'18"	26"	47"	2'36"
Menerima struk pembayaran dan melakukan pembayaran	1'39"	2'1"	1'39"	12'44"
Menerima struk Pembayaran Lalu Menyerahkan struk pembayaran ke petugas 2	1'39"	31"	1'2"	2'
Menulis etiket sesuai resep dan mengecek kesesuaian resep	3'18"	23'	29"	2'21"
Menyiapkan obat non racik	5'30"	3'27"	3'30"	13'44"
Menyiapkan obat racik	33"	13'21"	3'14"	41'25"
Mengecek kembali kesesuaian obat	2'12"	10'	14'	1'
Melakukan pelayanan informasi obat dan memberikan obat kepada pasien	3'18"	42'	1'2"	5'2"

Sumber : Instalasi Farmasi RS Wawa Husada 2020

Setelah pemetaan fungsi telah dibuat, identifikasi proses-proses yang bermasalah. Berdasarkan tabel 4.11 dapat dilihat bahwa pada proses Menerima struk pembayaran dan melakukan pembayaran melebihi dari waktu rata-rata. Sehingga pada proses-proses tersebut terindikasi memiliki masalah yang perlu diketahui penyebabnya.

Proses pelayanan Instalasi Farmasi terdapat 1 proses dari 8 proses yang mengalami masalah pemborosan waktu. Setelah diketahui proses

yang memiliki masalah, selanjutnya akan dicari waktu standart dengan menggunakan alat analisis studi waktu (*time study*), sehingga akan ditemukan waktu standart dalam alur pelayanan resep obat pada instalasi farmasi rumah sakit Wawa Husada Blitar yang dimana perusahaan masih belum memiliki waktu standartnya sendiri.

## 2. Analisis Studi Waktu (*Time Study*)

Berdasarkan hasil dari analisis data dengan penggunaan alat pemetaan fungsi waktu ditemukan bahwa dari 30 pengamatan, mayoritas proses pelayanan pada instalasi farmasi rumah sakit Wawa Husada Blitar mengalami pemborosan waktu. Hal seperti ini dapat merugikan bagi perusahaan. Oleh sebab itu dibutuhkan perhitungan ulang standart waktu yang sesuai agar proses pelayanan sesuai dengan standart dan lebih efisien. Alat yang digunakan untuk menentukan standart waktu adalah studi waktu. Ada beberapa langkah menganalisis studi waktu, yaitu :

### a. Pengukuran secara langsung

Mengamati secara langsung pekerjaan yang dilakukan oleh pekerja dan mencatat waktu yang diperlukan oleh pekerja dalam melakukan pekerjaannya. dengan terlebih dahulu membagi operasi kerja menjadi elemen-elemen kerja yang sedetail mungkin dengan syarat masih bisa diamati dan diukur. Pada instalasi farmasi rumah sakit wawa Husada Blitar. Berdasarkan hasil dari pengamatan terdapat 6 elemen pada proses pelayanan instalasi farmasi rumah sakit wawa Husada Blitar. Tugas ini telah tercantum dalam tabel 4.10

b. Pengukuran secara tidak langsung

Waktu baku adalah waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan proses operasi pada saat dilakukannya pengamatan. Sedangkan peringkat kinerja ialah pengukuran kinerja. Berdasarkan hasil dari pengamatan sebanyak 30 kali, ditemukan waktu baku dan waktu bergerak (dalam %) seperti yang telah dilampirkan. Kesimpulan dari waktu baku dan waktu bergerak 30 pengamatan di instalasi farmasi rumah sakit wawa husada Blitar yaitu :

**Tabel 4.13** Kesimpulan Data Waktu Baku dan Waktu Bergerak

No.	Elemen Pekerjaan	Rentang Waktu Baku	Rentang Waktu Bergerak (%)
1.	Membuat Struk Pembayaran	47"-2'36"	26-87
2.	Menerima struk pembayaran dan melakukan pembayaran	1'39"-12'44"	110-848
3.	Menerima struk Pembayaran Lalu Menyerahkan struk pembayaran ke petugas 2	1'2"-2"	68-133
4.	Menulis etiket sesuai resep dan mengecek kesesuaian resep	29"-2'21"	16-78
5.	Menyiapkan obat non racik	3'30"-13'44"	70-275
6.	Menyiapkan obat racik	3'14"-41'25"	11-138
7.	Mengecek kembali kesesuaian obat	14"-1'	12-50
8.	Melakukan pelayanan informasi obat dan memberikan obat kepada pasien	1'2"-5'2"	34-168

Sumber: RS Wawa Husada Blitar (2020), diolah.

Berdasarkan tabel 4.13 menjabarkan rentang waktu baku dan rentang waktu bergerak dari proses pelayanan resep obat pada instalasi farmasi rumah sakit Wawa Husada Blitar. Rentang waktu

baku menjelaskan tentang waktu tercepat hingga terlama yang dibutuhkan untuk menyelesaikan setiap proses pelayanan resep obat.

Waktu bergerak menjelaskan tentang selisih antara perhitungan dari waktu proses langsung dan waktu standart.

c. Jumlah sampel dan pengamatan

pada instalasi farmasi rumah sakit wawa Husada, terdapat 30 kali pengamatan terhadap proses pelayanan resep obat yang terdiri dari 60 obat racik dan 21 obat non racik.

d. Standart Time

Berdasarkan hasil pengamatan terhadap 30 pasien di instalasi farmasi rumah sakit Wawa Husada Blitar, Sedangkan waktu normal yaitu waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan proses dalam keadaan wajar. Waktu normal pada proses pelayanan instalasi farmasi rumah sakit Wawa Husada Blitar, sebagai berikut:

**Tabel 4.15** Waktu Normal Proses Pelayanan

No.	Elemen Pekerjaan	Waktu Rata-Rata	Waktu Bergerak (%)	Waktu Normal
1.	Membuat Struk Pembayaran	26"	14	4"
2.	Menerima struk pembayaran dan melakukan pembayaran	2'1"	134	2'42"
3.	Menerima Informasi Pembayaran Lalu Menyerahkan resep ke petugas 2	31"	34	11"
4.	Menulis etiket sesuai resep dan mengecek kesesuaian resep	23"	12	3"
5.	Menyiapkan obat non racik	3'27"	32	34"
6.	Menyiapkan obat racik	13'21"	40	5'20"
7.	Mengecek kembali kesesuaian obat	10"	8	1"

8.	Melakukan pelayanan informasi obat dan memberikan obat kepada pasien	42"	21	9"
Total		18'21"		9'4"

Sumber: RS Wawa Husada Blitar (2020), diolah.

Pada Tabel 4.15 menunjukan data waktu normal dari setiap proses pelayanan 1 resep obat di instalasi farmasi rumah sakit Wawa Husada Blitar. Waktu normal diperoleh dari penghitungan waktu rata-rata dikali dengan waktu bergerak, sehingga menghasilkan waktu normal terendah adalah proses mengecek kembali kesesuaian obat dan proses yang memiliki waktu normal tertinggi yaitu proses menyiapkan obat.

Waktu normal total adalah total dari keseluruhan waktu normal pada setiap proses pelayanan 1 resep obat. Dari 30 pengamatan yang dilakukan pada proses pelayanan instalasi farmasi rumah sakit Wawa Husada Blitar total waktu keseluruhan terdapat pada tabel 4.15 yaitu sebesar 9'4" setiap 1 resep obat di setiap prosesnya.

e. Menentukan Waktu Normal dan Waktu Standart

Berdasarkan pengamatan yang telah dilakukan terhadap 30 resep obat, hasil penghitungan waktu standart proses pelayanan instalasi farmasi rumah sakit Wawa Husada Blitar, yaitu:

**Tabel 4.16** Standar Waktu Proses Pelayanan

No.	Elemen Pekerjaan	Waktu Normal	Allowence (%)	Standart Waktu
1.	Membuat Struk Pembayaran	4"	10	4,04"
2.	Menerima struk pembayaran dan melakukan pembayaran	2'42"	10	2'58"
3.	Menerima Informasi Pembayaran Lalu Menyerahkan resep ke petugas 2	11"	10	12"
4.	Menulis etiket sesuai resep dan mengecek kesesuaian resep	3"	10	3,03"
5.	Menyiapkan obat non racik	34"	10	38"
6.	Menyiapkan obat racik	5'20"	10	5'52"
7.	Mengecek kembali kesesuaian obat	1"	10	1,01"
8.	Melakukan pelayanan informasi obat dan memberikan obat kepada pasien	9"	10	10"
Total		9'4"		9'59"

Sumber: RS Wawa Husada Blitar (2020), diolah.

Data yang diperlihatkan pada tabel 4.16 ialah data dari hasil perhitungan waktu standart. Selanjutnya untuk total waktu standart yang diperlukan perusahaan dalam menyelesaikan semua proses pelayanan setiap 1 resep obat yaitu sebesar 9'59".

Berdasarkan 30 pengamatan terhadap proses pelayanan dimana ada 30 resep obat yang terdiri dari 60 obat racik dan 21 obat non racik, rata-rata untuk setiap resep obatnya yaitu ada 3 jenis obat dimana angka tersebut didapatkan melalui perhitungan jumlah obat sebanyak 81 dibagi 30 resep obat. Selanjutnya berdasarkan tabel 4.16 dimana pada tabel tersebut waktu standart masih berdasarkan pada waktu pelayanan 1 obat tanpa melihat jenis obat akan dikalikan 3 atau rata-rata dari setiap 1 resep obat yang akan menghasilkan waktu standart baru yaitu:



**Tabel 4.17** Standar Waktu Baru Proses Pelayanan (dikali rata-rata 1 resep obat)

No.	Elemen Pekerjaan	Waktu Normal	<i>Allowence</i> (%)	Standart Waktu
1.	Membuat Struk Pembayaran	12"	10	13"
2.	Menerima struk pembayaran dan melakukan pembayaran	8'6"	10	8'55"
3.	Menerima Informasi Pembayaran Lalu Menyerahkan resep ke petugas 2	33"	10	36"
4.	Menulis etiket sesuai resep dan mengecek kesesuaian resep	9"	10	10"
5.	Menyiapkan obat non racik	3'12"	10	3'22"
6.	Menyiapkan obat racik	16'	10	17'30"
7.	Mengecek kembali kesesuaian obat	3"	10	3"
8.	Melakukan pelayanan informasi obat dan memberikan obat kepada pasien	27"	10	30"
Total		28'3"		30'49"

Sumber: RS Wawa Husada Blitar (2020), diolah.

Data yang perlihatkan pada tabel 4.17 ialah data hasil penghitungan waktu standart yang baru. Waktu standart didapatkan dari perhitungan waktu total normal dibagi dengan 1 dikurangi waktu persediaan yang telah ditentukan oleh perusahaan. Sehingga didapatkan waktu standart yang terendah yaitu proses mengecek kembali kesesuaian obat, sedangkan proses menyiapkan obat merupakan proses yang memiliki waktu standart tertinggi. Setelah itu untuk total waktu standart yang diperlukan perusahaan dalam menyelesaikan semua proses pelayanan setiap 1 resep obat yaitu sebesar 30'49".

#### D. Pembahasan

Penelitian ini dilakukan di rumah sakit Wawa Husada Blitar khususnya pada bagian pelayanan instalasi farmasi. Permasalahan yang terjadi pada

perusahaan yaitu tidak adanya waktu standart sendiri yang dimiliki untuk proses pelayanan instalasi farmasi. Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini ada dua metode, yaitu pemetaan fungsi waktu dan *time study*. Metode yang pertama adalah pemetaan fungsi waktu, dimana metode ini digunakan untuk mengidentifikasi dan menghilangkan dalam hal langkah tambahan, pengulangan dan keterlambatan yang tidak perlu dalam proses produksi agar mengurangi dan menutupi kerugian yang ada dalam sebuah perusahaan maupun industri. (Rochmaniyah, 2017)

Dari hasil observasi pada penelitian ini adalah ingin mengetahui proses apa saja yang mengalami permasalahan pada pelayanan Instalasi Farmasi Rumah Sakit Wawa Husada Blitar. Dari hasil pemetaan fungsi ada 1 dari 8 proses yang memiliki permasalahan. Yaitu menerima struk pembayaran dan melakukan pembayaran mengalami keterlambatan sebesar 22". Hasil penelitian ini didukung oleh teori Heizer dan Render (2014) yang menyatakan bahwa Pemetaan Fungsi Waktu dapat mengidentifikasi hal-hal yang tidak diperlukan.

Berdasarkan hasil analisis metode studi waktu (*time study*), diperoleh waktu standart proses pelayanan resep obat yang baru seperti pada tabel 4.17. Waktu standart ini diperhitungkan karena perusahaan tidak memiliki waktu standart sendiri, sehingga perlu adanya perbaikan. Waktu standart yang baru dinilai lebih efektif untuk diaplikasikan pada perusahaan yang dapat digunakan sebagai pedoman atau acuan untuk melakukan setiap kegiatan dan kinerja agar sesuai dengan jadwal proses. Menurut Martha (2016), untuk

meminimalisirkan kejadian pemborosan waktu yang terjadi pada proses operasi perlu ditetapkan waktu standart kerja.

Dengan adanya waktu standart kerja ini, perusahaan dapat menjadikan pedoman serta oleh tenaga kerja seberapa lama kinerjanya harus terselesaikan. Maka dari itu apabila waktu standart kerja digunakan dalam perusahaan dengan tepat dan efisien maka proses pelayanan akan berjalan secara efektif dan efisien. Menurut Heizer dan Render (2015) menyatakan bahwa waktu standart digunakan untuk menyesuaikan waktu normal yang menyediakan pencadangan waktu, seperti waktu penundaan, waktu kebutuhan pribadi, maupun waktu kelelahan pekerja.

Dengan adanya penetapan standart waktu ini, maka yang pertama memiliki kelebihan yaitu dengan adanya waktu standart ini tidak akan mempengaruhi waktu aktivitas aktual. Kedua, rencana dapat dibuat dengan standart ini karena waktu standart ditentukan sebelum tahapan proses benar-benar berjalan. Ketiga, pemeringkatan kinerja tidak ada yang dibutuhkan. Keempat, pekerja menerima metode ini karena metode ini dilihat wajar dalam penetapan waktu standart. Terakhir yaitu perusahaan yang telah menentukan waktu standart akan lebih efektif dalam menentukan serta melakukan aktivitas dengan tugas yang sama (Heizer dan Render, 2015).